

**HSL**  
**HRT**

**Liikuttaa meitä kaikkia**

**Helsingin seudun liikenne**

# HSL-joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus – syksy 2019

HSLH 11.2.2020

# Asiakastyytyväisyystutkimus



- Syksyn 2019 tutkimusjakso 12.8.–21.11.
- Ensimmäinen tutkimuskausi vyöhykeuudistuksen jälkeen bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä
  - Hieman yli 28 000 vastannutta matkustajaa
  - Kyselyt liikennevälineissä arkisin klo 6–18 painottuen ruuhka-aikoihin ja -suuntiin
- Tuloksia käytetään
  - Joukkoliikenteen kehittämisessä
  - Liikennöitsijöiden bonusjärjestelmässä
  - Kuljettajakoulutuksien tukena

# Keskeiset tulokset ja vertailu kevääseen 2019



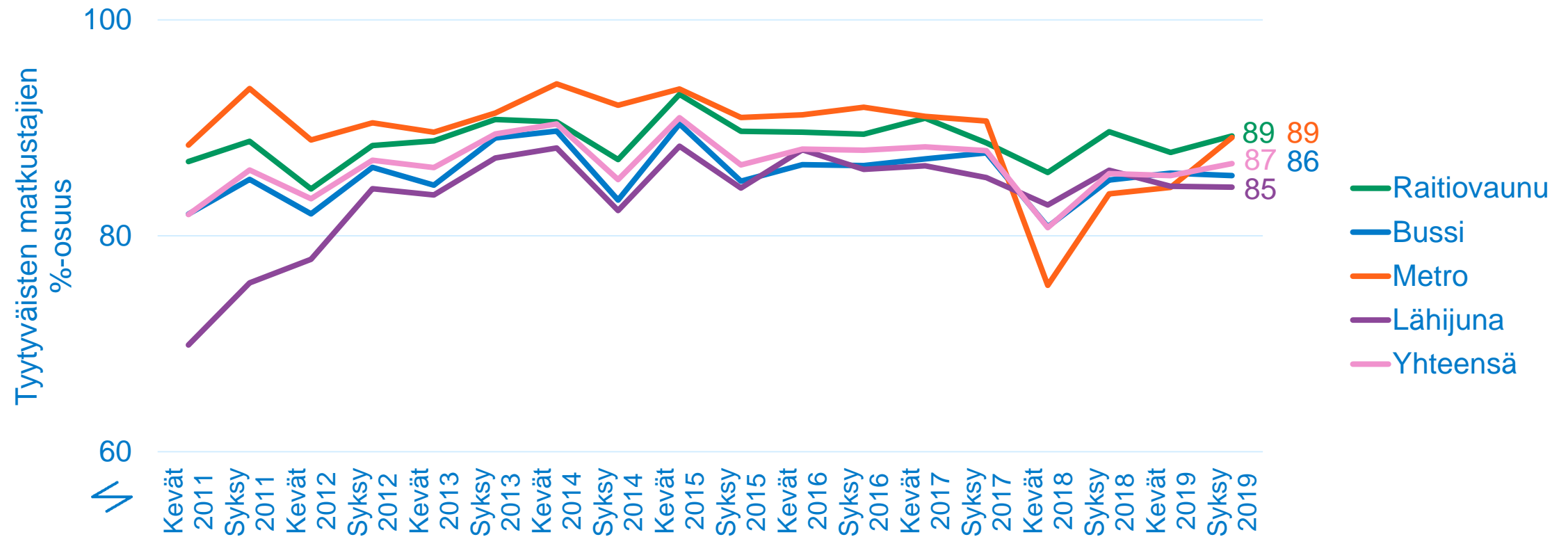
- 87 % matkustajista oli tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen. Osuus nousi 1 %-yksiköllä metromatkustajien tyytyväisyyden kasvaessa.
  - Korkein tyytyväisyys Helsingin A- ja Länsi-Vantaan B-vyöhykkeellä, matalin D-vyöhykkeellä sekä Helsingin ja Espoon C-vyöhykkeellä.
- 89 % metromatkustajista oli tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen. Tyytyväisyys on noussut lähes länsimetron käyttöönottoa edeltäneelle tasolle, jolloin osuus oli 91 %.
- Raitioliikenteen poikkeusreitit eivät ole vaikuttaneet merkittävästi tyytyväisyyteen. Raitiovaunumatkustajien antama yleisarvosana parantui hieman, ja tyytyväisyys erityisesti joukkoliikennevälineen vaihtamiseen kasvoi.
- Tyytyväisyys täsmällisyyteen, joukkoliikennevälineen vaihtamiseen sekä matkanteon sujuvuuteen parani.
- 78 % on tyytyväisiä ABCD-vyöhykkeistä saatavilla olevaan tietoon.
- Kolme neljästä kokee vyöhykkeiden lippuvalikoiman vastaavan heidän matkustustarpeitaan.



# Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



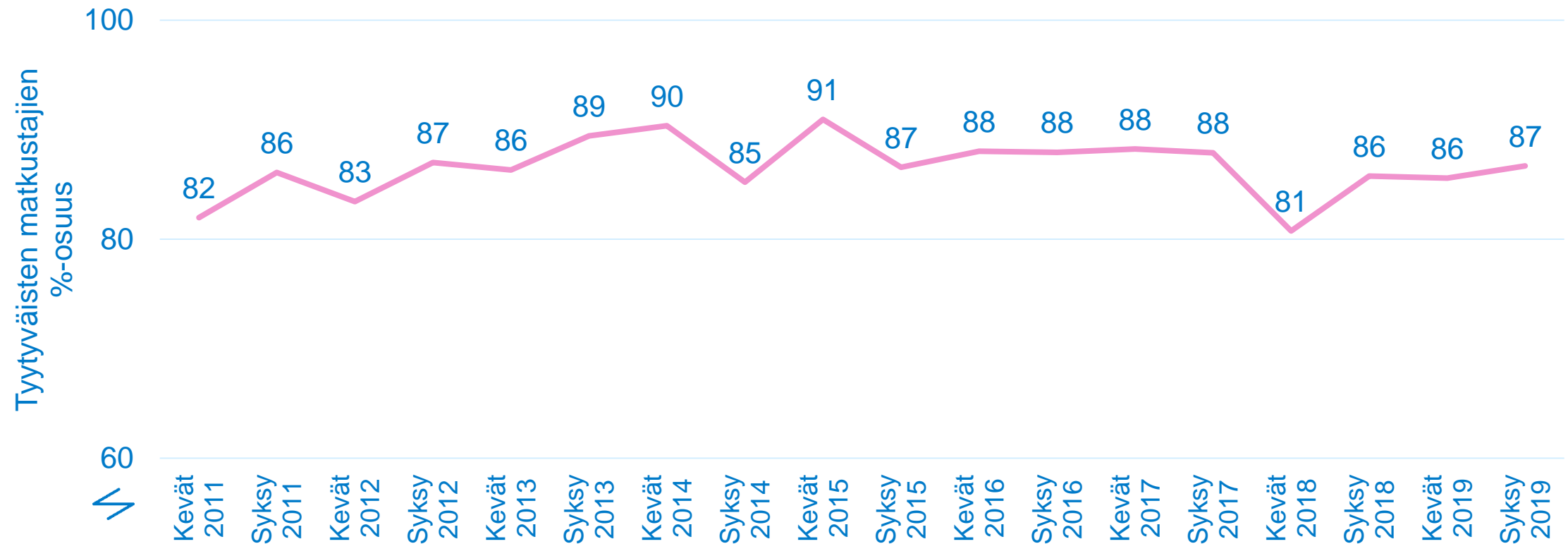
Vastaushetken liikennemuodon mukaan



# Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



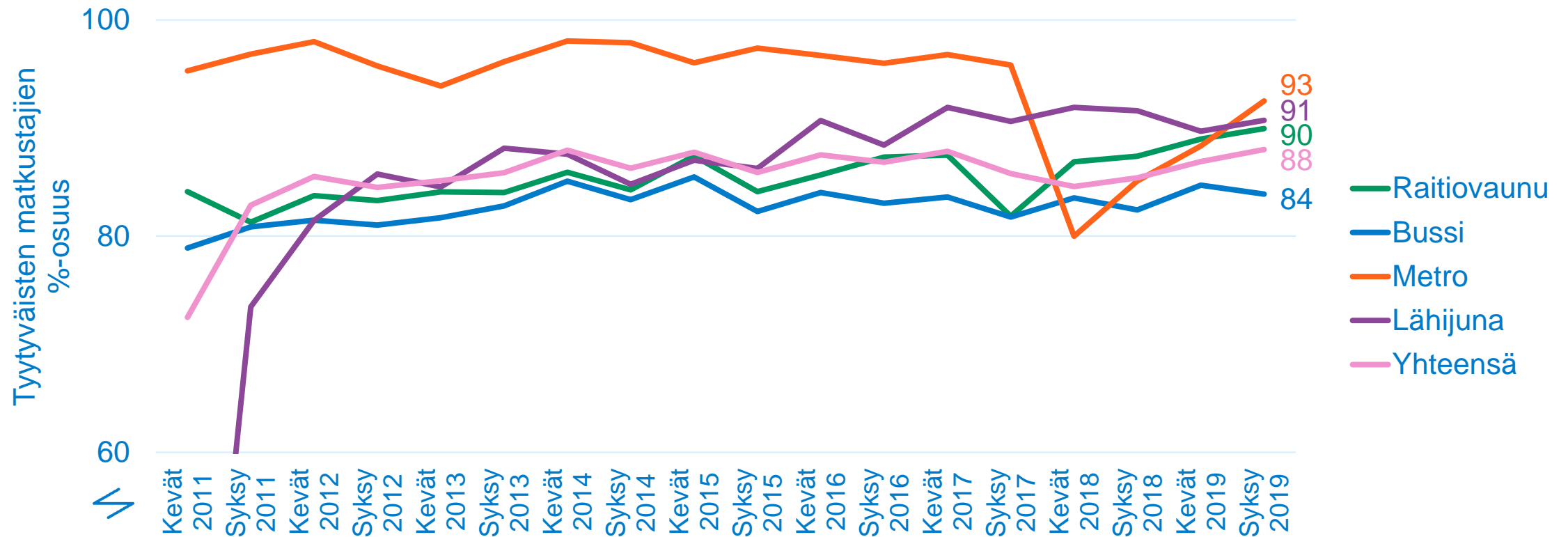
Tyytyväisten matkustajien (erittäin hyvän tai hyvän arvosanan antaneiden) %-osuus



# Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa



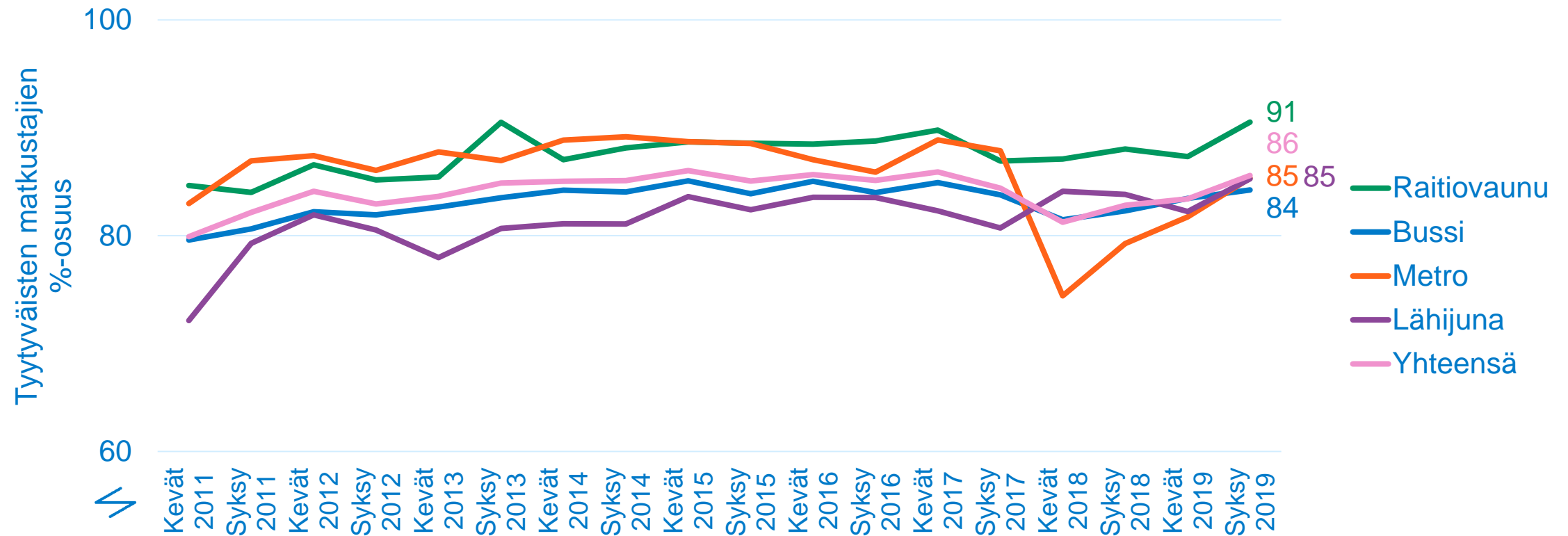
Vastaushetken liikennemuodon mukaan



# Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

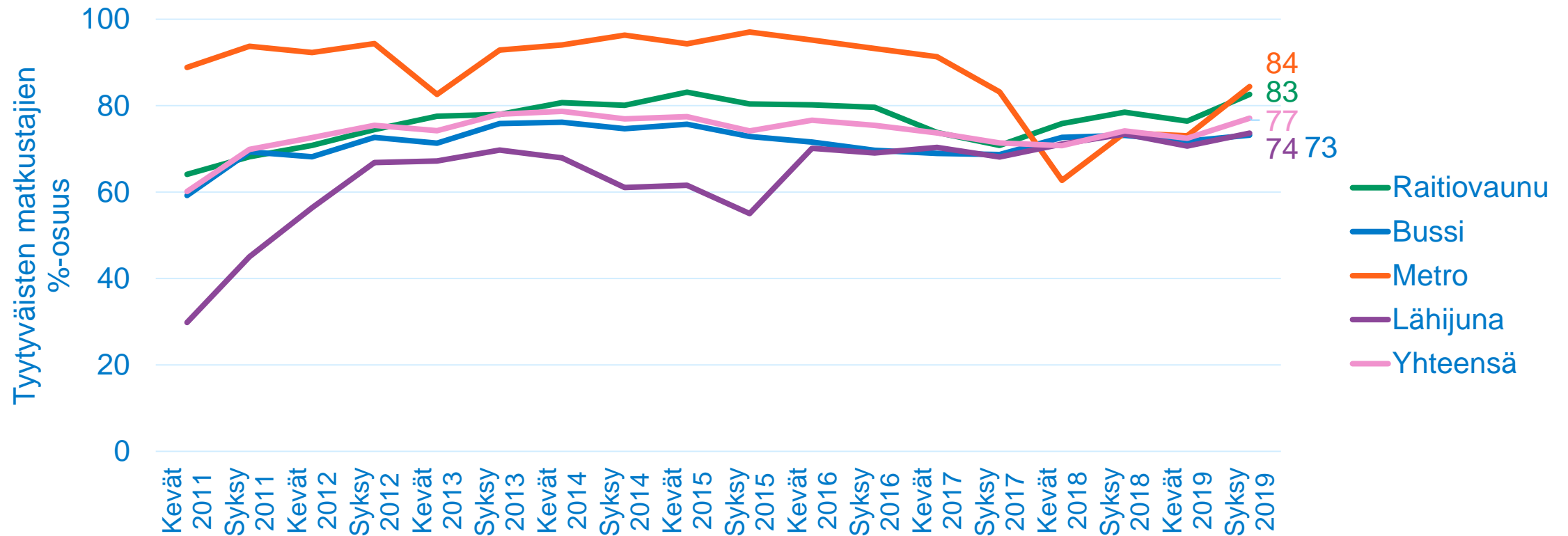




# Liikennöinti täsmällisesti aikataulun mukaan



## Vastaushetken liikennemuodon mukaan



# ABCD-vyöhykkeet

# Keskeiset tulokset



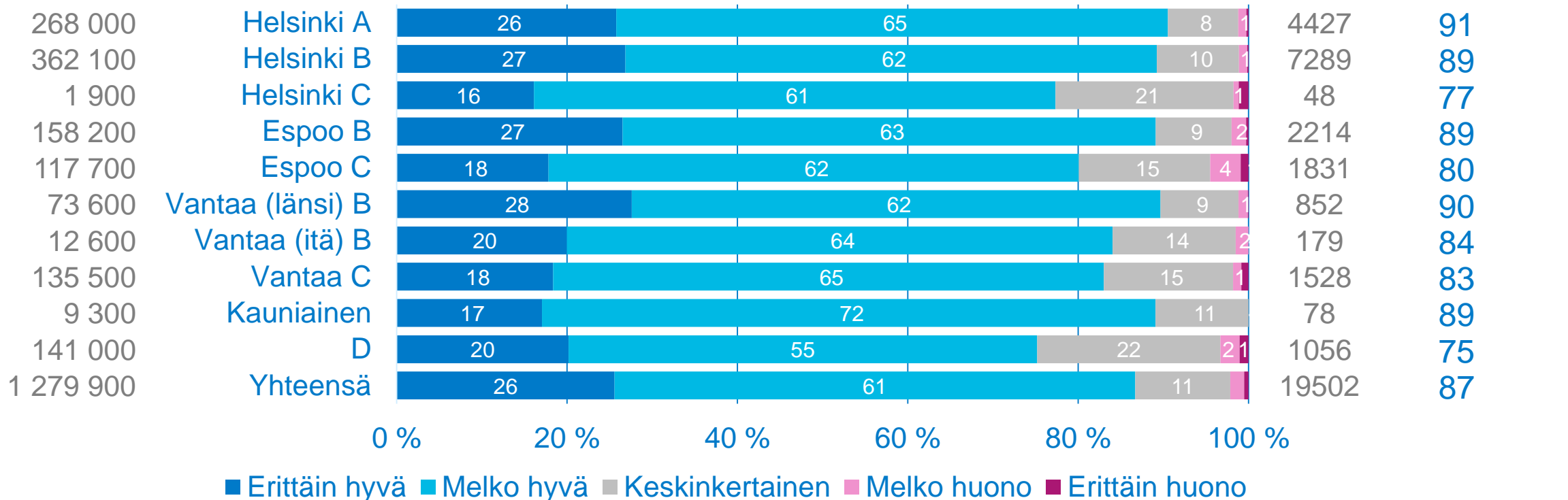
- Helsingin A-vyöhykkeellä ja Länsi-Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat ovat tyytyväisimpiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen, tyytymättömiä D-vyöhykkeellä sekä Helsingin ja Espoon C-vyöhykkeellä asuvat.
- 78 % on tyytyväisiä HSL:n ABCD-vyöhykkeistä saatavilla olevaan tietoon. Tyytyväisimpiä ovat bussimatkustajat (80 %), tyytymättömiä raitiovaunumatkustajat (72 %).
- Kolme neljästä kokee, ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa heidän matkustustarpeitaan. Metro- ja bussiliikenteen matkustajat ovat tyytyväisimpiä (78 %), raitiovaunumatkustajat selvästi tyytymättömiä (62 %).

# Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



## Vastaajan asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan

Asukkaat  
(31.12.2018)

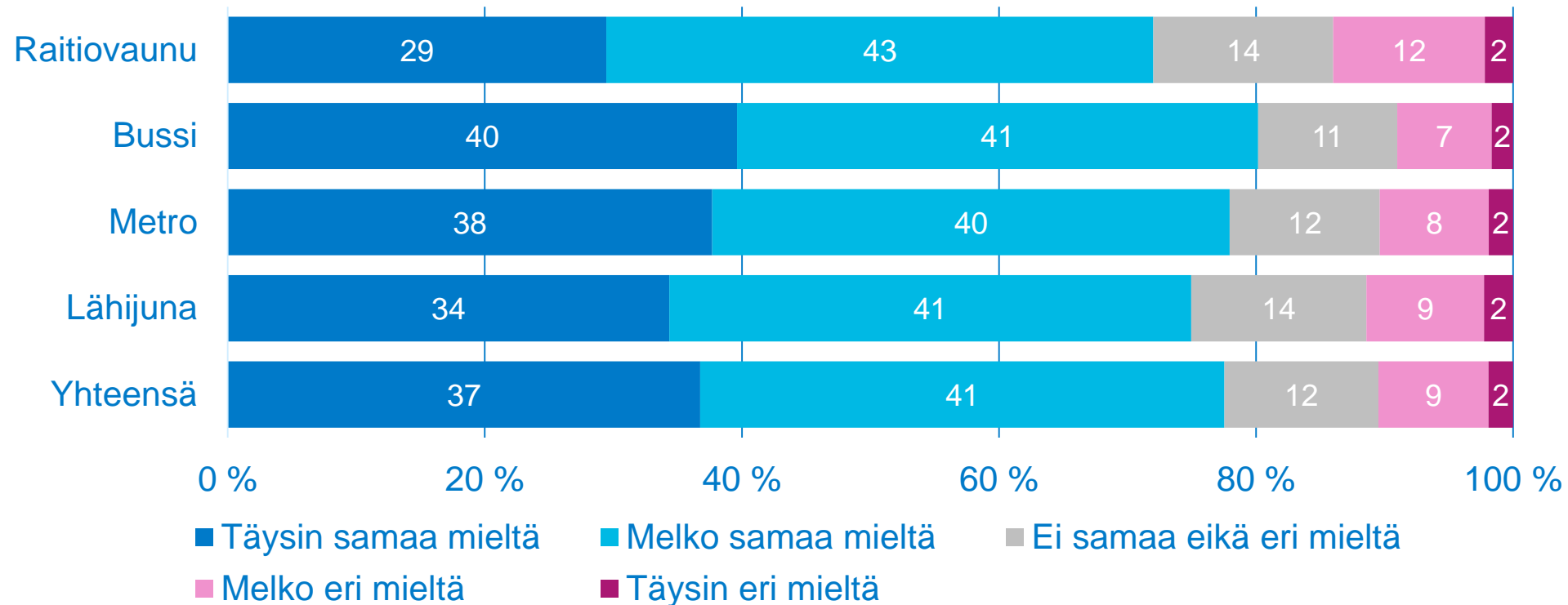


# Tietoa HSL:n ABCD- vyöhykkeistä on hyvin saatavilla



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

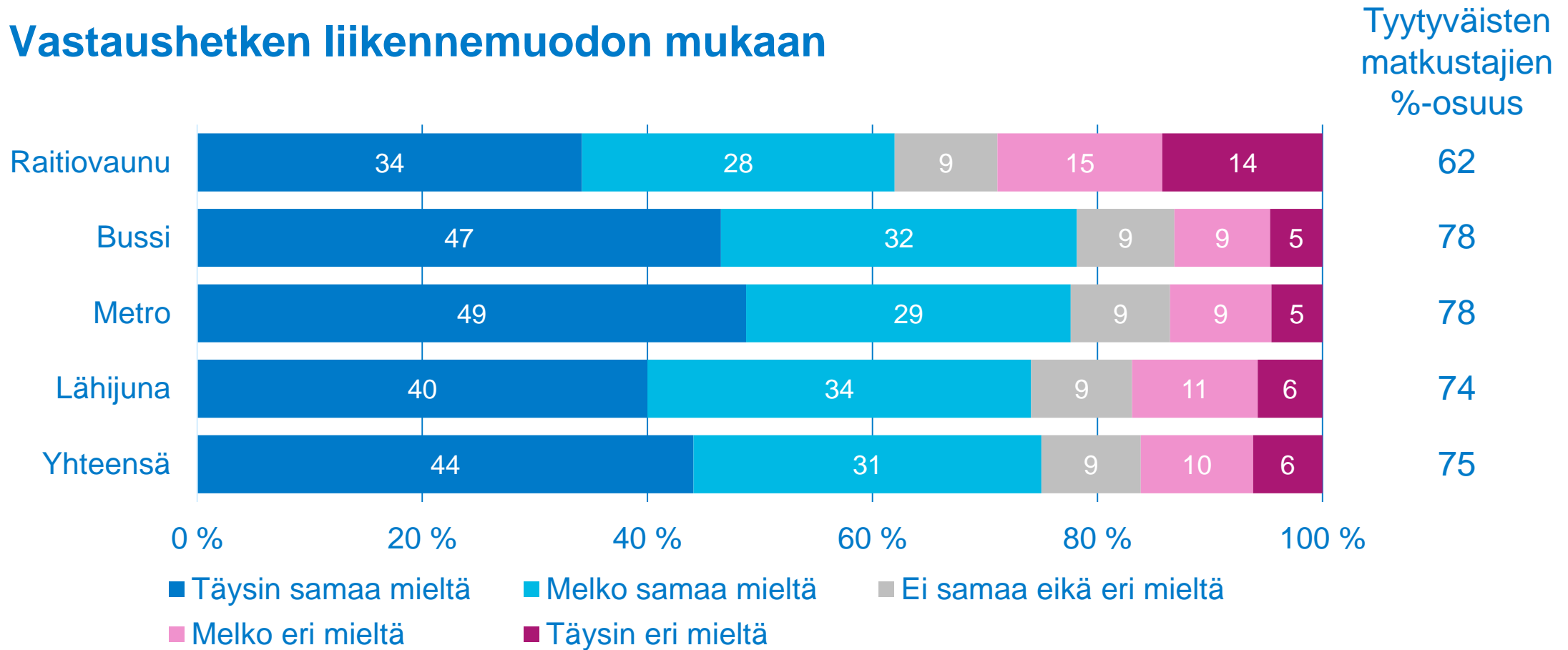
Tyytyväisten  
matkustajien  
%-osuus



# ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani



## Vastaushetken liikennemuodon mukaan





# Metroliiikenne

# Asiakastyytyväisyys metroliikenteessä



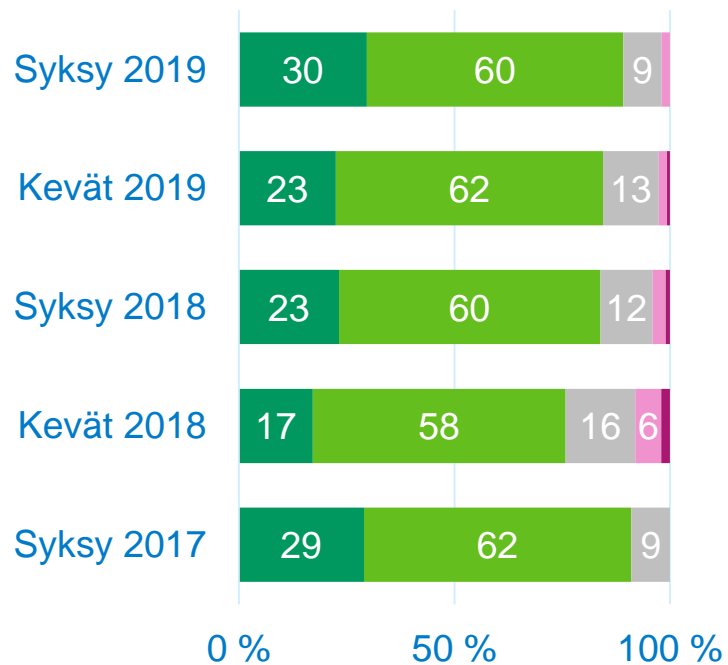
→ Tulokset jaoteltu matkan alku- ja pääteaseman mukaan:

- Länsimetron osuudella **kokonaan tai osittain** (syksy 2019: n = 1 551kpl, 46 %)
- Kantametron osuudella kokonaan (n = 1 391 kpl, 41 %)
- Koko metro (n = 3 399, 100 %)
  - Sis. edelliset + puuttuvat matkatiedot (n = 457 kpl, 13 %)

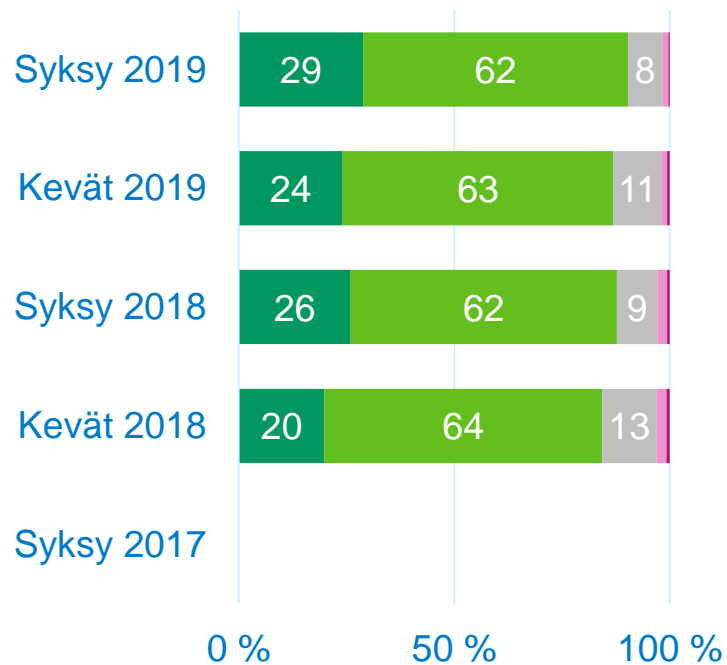
# Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



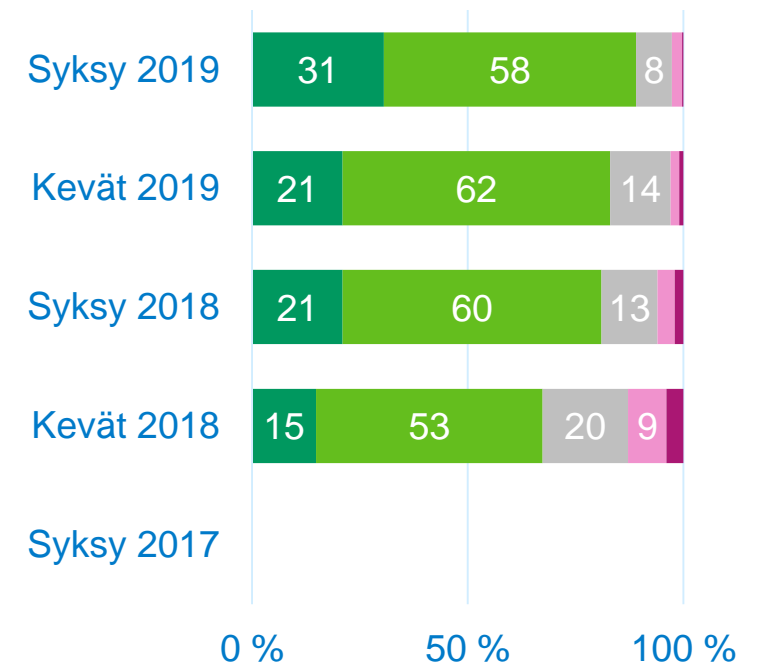
## Metro keskimäärin



## Kantametro



## Länsimetro



■ Erittäin hyvä ■ Melko hyvä ■ Keskinkertainen ■ Melko huono ■ Erittäin huono